



*dunia dalam genggamamu*

*USER GUIDE*  
*FIND & GO*

## **DAFTAR ISI**

<b>DAFTAR ISI</b>	<b>1</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	<b>2</b>
<b>1. PENGENDALIAN DOKUMEN</b>	<b>3</b>
Referensi Penyusunan Dokumen	3
Daftar Istilah dan Definisi	3
Perubahan yang terjadi pada dokumen versi sebelumnya	3
<b>2. PENDAHULUAN</b>	<b>4</b>
<b>3. USER ADMINISTRATOR</b>	<b>6</b>
A. Login	6
B. Dashboard	7
C. Tambah CTB	8
D. List CTB	9
E. Data Pelanggan	11
F. White List Pelanggan	12
G. Work Order List	14
H. VOC List	16
I. Administrasi Upload Tagihan	17
J. Administrasi Upload Rumah	18
K. Administrasi Reset Data	19

## DAFTAR GAMBAR

Gambar A.1 Halaman Login Aplikasi	6
Gambar A.2 Halaman Login Aplikasi	6
Gambar A.3 Halaman Utama Aplikasi	7
Gambar B.1 CTB location	7
Gambar B.2 Review Progress CTB	8
Gambar C.1 Form CTB	8
Gambar C.2 Form CTB	9
Gambar D.1 List CTB	9
Gambar D.2 Upload CTB	10
Gambar D.3 Detail CTB	10
Gambar E.1 List Pelanggan	11
Gambar E.2 Pelanggan Upload Excel	11
Gambar E.3 Pelanggan Input Data	12
Gambar F.1 White List Pelanggan	12
Gambar F.2 Upload Excel White List Pelanggan	13
Gambar F.3 Delete White List Pelanggan	13
Gambar G.1 Work Order List	14
Gambar G.2 Detail Work Order	14
Gambar G.3 Create Work Order	15
Gambar G.4 Export Work Order	15
Gambar H.1 VOC List	16
Gambar H.2 Detail VOC	16
Gambar H.3 VOC Export Excel	17
Gambar I.1 Upload Tagihan	17
Gambar I.2 Upload Tagihan	18
Gambar J.1 Upload Rumah	18
Gambar J.2 Upload Rumah	19
Gambar K.1 Reset Data	19
Gambar K.2 Reset Data	19

## 1. PENGENDALIAN DOKUMEN

### Referensi Penyusunan Dokumen

Referensi

Document	Version	Author
-	1.0	

Revisi / Amandemen

Item Revisi	Direvisi Oleh
-	-

### Daftar Istilah dan Definisi

Terms	Description/Explanation

Perubahan yang terjadi pada dokumen versi sebelumnya

Change Request	Description/Explanation
	-

## 2. PENDAHULUAN

Find & Go adalah platform App & Dashboard web yang berfungsi sebagai visual customer mapping dan monitoring dashboard untuk stakeholder Payment Collection yang berfokus pada penyelesaian masalah pada penagihan tunggakan praNPC.

Ide inovasi didasari dengan memaksimalkan data pelanggan yang ada dari seluruh end-to-end proses. Data koordinat GPS dari hasil pemasangan teknisi diintegrasikan dengan data Work Order CTB yang akan dikunjungi. Titik koordinat ini setidaknya dapat membantu menemukan alamat yang tidak lengkap. Inovasi menerapkan system WO mapping sehingga CTB dapat menggunakan fitur navigate and direction ke titik koordinat. Data-data billing pelanggan juga tertera. Benefit yang didapatkan Telkom apabila menggunakan ide ini yaitu Telkom dapat lebih mudah melakukan tracking lokasi pelanggan. Jadi ketika ada kendala maupun gangguan di pelanggan, tim teknisi maupun CTB akan dapat dengan mudah diarahkan menuju titik koordinat pelanggan. Selain itu, system juga dapat digunakan sebagai visual mapping pelanggan. Inovasi perlu dilaksanakan sebagai salah satu solusi breakthrough untuk pelanggan yang alamat tidak ditemukan. Inovasi berbasis pada optimalisasi data yang ada dengan menyatukan data lokasi dengan data WO pelanggan, agar pelanggan yang memiliki tunggakan dapat dipetakan secara visual dan CTB dapat dengan mudah diarahkan ke lokasi secara efisien (dari lokasi terdekat) dan sebagai solusi dari data alamat yang tidak lengkap, karena selama ini data alamat yang tertulis tidak lengkap (tanpa RT/RW/nomor rumah) sehingga titik koordinat pemasangan diintegrasikan dengan WO untuk memudahkan tracking saat visit pelanggan.

Dalam suatu perusahaan, cash is the king of company foundation. Selain itu, untuk mendukung business sustainability, maka diperlukan healthy net profit. Saat ini terdapat 20% hasil VOC merupakan data alamat tidak ditemukan sehingga menimbulkan 20% tunggakan gagal visit dan tidak tertagih. Revenue loss yang dihasilkan sebesar 5,302 Milyar untuk periode bulan Oktober, selain itu beban expense cost untuk Alpro pelanggan yang menunggak juga tetap menjadi beban expenditure yang akan terus menggerus net profit perusahaan. Selain itu, untuk menjaga sustainability, customer perlu dilayani semaksimal mungkin sehingga

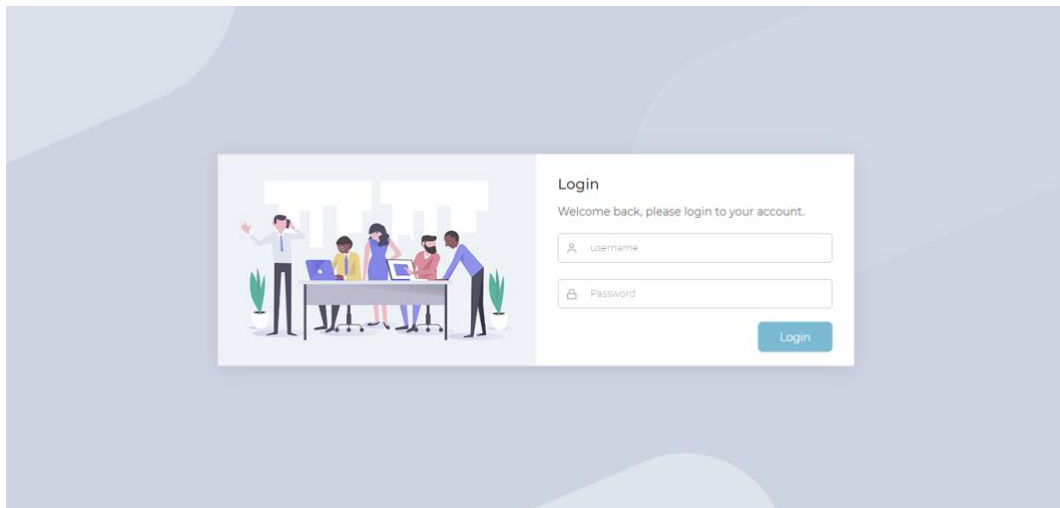
diperlukan tracking customer untuk mempermudah troubleshoot terhadap kendala pelayanan, baik billing payment maupun gangguan teknis. Oleh karena itu visual customer tracking terintegrasi sangatlah diperlukan.

Dari hasil Customer Validation, diperoleh validasi mengenai Customer painnya yaitu tim CTB sering menemui data pelanggan WO yang tidak lengkap sehingga menyebabkan gagal visit, dan ini merugikan customer karena CTB sudah menghabiskan waktu untuk berputar-putar mengulang dan mencaari data pelanggan serta harus menunggu data lengkap dari pihak terkait secara lama dan manual sehingga banyak waktu terbutan, CTB juga menggunakan WO offline yang tidak terintegrasi pada saat mengupdate data visit. Berdasarkan Hasil Survey 124 orang dari 132 mengatakan bahwa kendala ATK dihadapi oleh pelanggan (93,9%). Menurut responden, titik problem utamanya adalah ATK dan tidak adanya sinergi dan integrasi data provisioning dan data billing dengan geo tagging akurat sehingga dibutuhkan platform khusus yang mampu mengintegrasikan data provisioning, billing, input VOC work order, dan navigasi visual mapping.

### 3. USER ADMINISTRATOR

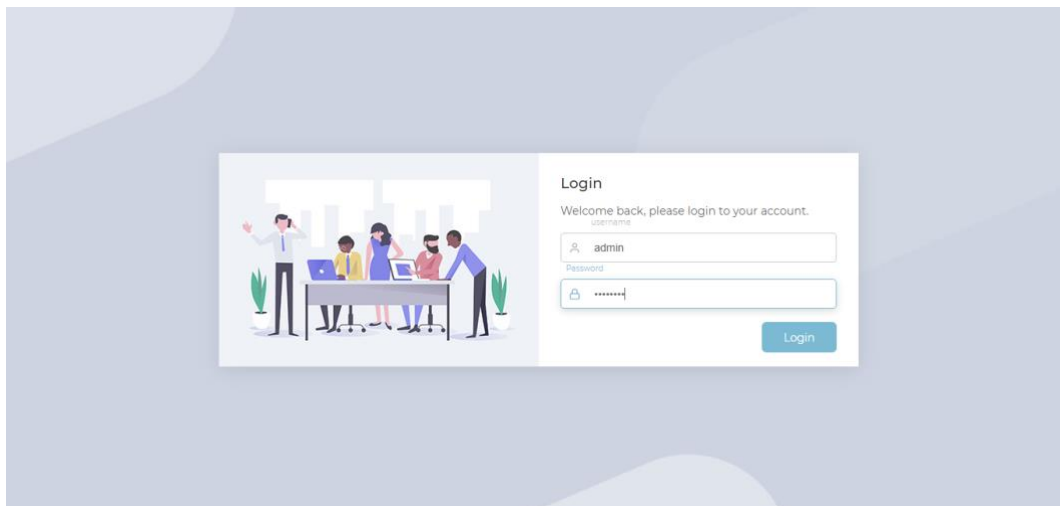
#### A. Login

Aplikasi Find&Go dapat diakses melalui alamat url <https://telkomfindngo.com/login>. Alamat url tersebut digunakan untuk menampilkan halaman login.



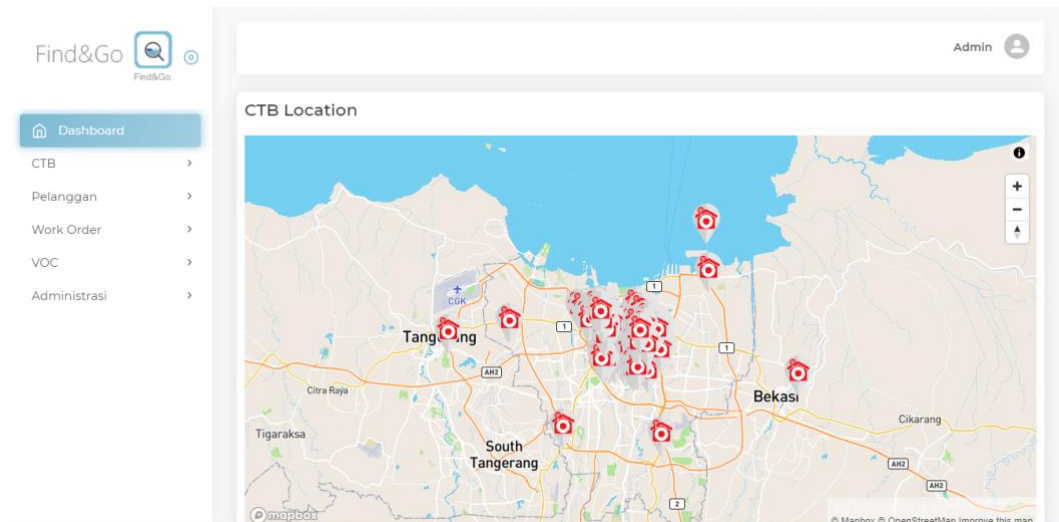
*Gambar A.1 Halaman Login Aplikasi*

Masukkan username dan password pada form dengan akun yang dapat diakses, dan klik tombol *login*.



*Gambar A.2 Halaman Login Aplikasi*

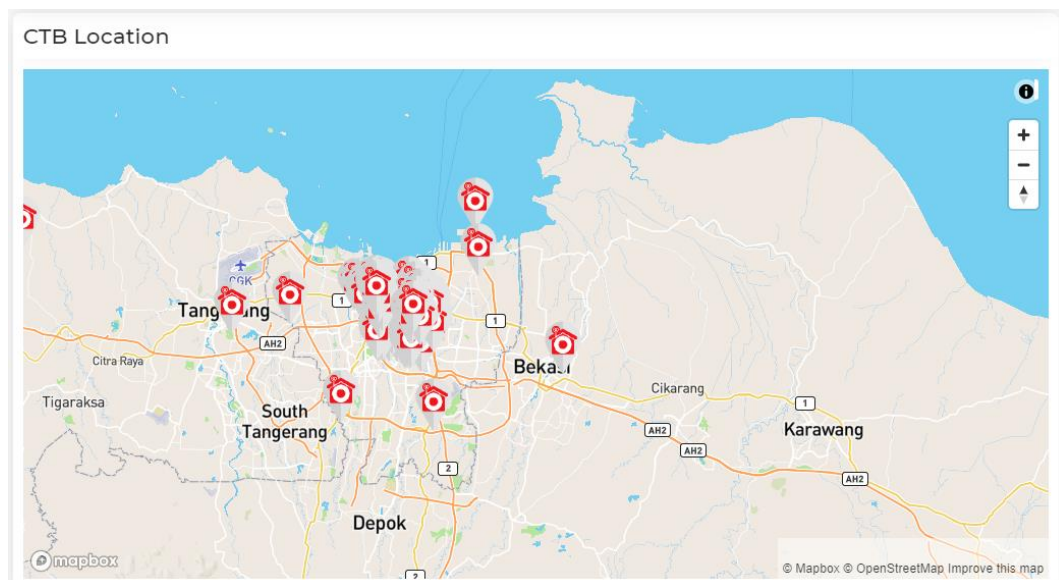
Setelah berhasil, akan masuk ke dalam halaman utama aplikasi.



Gambar A.3 Halaman Utama Aplikasi

## B. Dashboard

Dashboard merupakan menu dimana admin dapat melihat *review progress* dari masing-masing CTB. Serta admin dapat melihat posisi dari masing-masing CTB.



Gambar B.1 CTB location



VOC : Semua			Download VOC
Kategori	1 Bulan	Per-hari	
janji bayar	1	0	
konfirmasi	0	0	
pasang tinggal/cabut pasang	0	0	
bayar di tempat	0	0	
alamat tidak ketemu	0	0	
rumah kosong	0	0	

*Gambar B.2 Review Progress CTB*

## C. Tambah CTB

Menu tambah CTB menampilkan form untuk menambah CTB satu-persatu.

Tambah CTB

Name

Username

Password

Nickname

Reg

Witel

Kandatel

*Gambar C.1 Form CTB*

### 1. Tambah User

Untuk menambah user, Admin dapat mengisi semua kolom pada *form* kemudian, klik tombol ***submit***.

Tambah CTB

Name: ctb007

Username: ctb007username

Password: \*\*\*\*\*

Nickname: ctb07

Reg: 2

Witel: JAKPUS

Kandatel: JAKARTA PUSAT

Submit Reset

Gambar C.2 Form CTB Terisi

#### D. List CTB

Menu List CTB, admin dapat melihat data *list* dari keseluruhan CTB. Pada halaman ini juga disediakan tombol **Upload Excel** dan **Input Data** untuk menambah data CTB.

Find&Go

Dashboard

CTB

- Tambah CTB
- List CTB
- Pelanggan
- Work Order
- VOC
- Administrasi

Users

Upload Excel Input Data


Username	Name	Nickname	Reg	witel	kandatel	Created At
ctb007username	ctb007	ctb07	2	JAKPUS	JAKARTA PUSAT	5/31/2021, 8:41:29 PM
JKPS_29	Aswan Erwinsyah	Aswan	2	JAKPUS	JAKARTA PUSAT	11/21/2020, 8:08:37 AM
JKPS_30	PUTRI ZAHRA RAZAK	Sarah	2	JAKPUS	JAKARTA PUSAT	11/21/2020, 8:08:37 AM
JKPS_31	EKO WILLY PRASETYO ADHI	Willy	2	JAKPUS	JAKARTA PUSAT	11/21/2020, 8:08:37 AM
JKPS_11	Ery Rifani	Fanni	2	JAKPUS	JAKARTA PUSAT	11/21/2020, 8:08:37 AM
JKPSTWMS1	M Aden Yugib	Aden	2	JAKPUS	JAKARTA PUSAT	11/21/2020, 8:08:37 AM
JKPS_03	M. Anggi Irawan	Anggi	2	JAKPUS	JAKARTA PUSAT	11/21/2020, 8:08:36 AM
JKPS_02	Suwari	Suwari	2	JAKPUS	JAKARTA PUSAT	11/21/2020, 8:08:36 AM
JKPS_08	Lanang Palimarmo	Pali	2	JAKPUS	JAKARTA PUSAT	11/21/2020, 8:08:36 AM

Gambar D.1 List CTB

##### 1. Upload Excel

Klik tombol **Upload Excel**. Setelah muncul *pop-up*, masukkan file dengan format excel pada form. Lalu klik tombol **Upload**.

Import Data



Drop Excel File or [Browse](#)

Upload

No.	No	ID / User Name	Password	Full Name	NICK NAME	Reg	Witel	Kandatel	UNKNOWN 8
1	1	JKPS_03	telkom03	M. Anggi Irawan	Anggi	2	JAKPUS	JAKARTA PUSAT	<a href="#">View User</a> <a href="#">Delete User</a>
2	2	JKPS_02	telkom02	Suvari	Suvari	2	JAKPUS	JAKARTA PUSAT	<a href="#">View User</a> <a href="#">Delete User</a>
3	3	JKPS_08	telkom08	Lanang Palimarmo	Pali	2	JAKPUS	JAKARTA PUSAT	<a href="#">View User</a> <a href="#">Delete User</a>
4	4	JKPS_09	telkom09	Niki Rexsi Arifin	Rexsi	2	JAKPUS	JAKARTA PUSAT	<a href="#">View User</a> <a href="#">Delete User</a>
5	5	JKPS_10	telkom10	Poerwanto	Poerwanto	2	JAKPUS	JAKARTA PUSAT	<a href="#">View User</a> <a href="#">Delete User</a>


*Gambar D.2 Upload CTB Excel*

## 2. Review Detail CTB

Admin dapat melihat detail dari profil CTB dengan cara mengklik pada list CTB yang diinginkan, setelah itu akan menuju halaman detail dari CTB.

[General](#)

**Aswan Erwinsyah**



Upload photo

Allowed JPG, JPEG or PNG.

Username

Name

Nickname

Reg

Witel

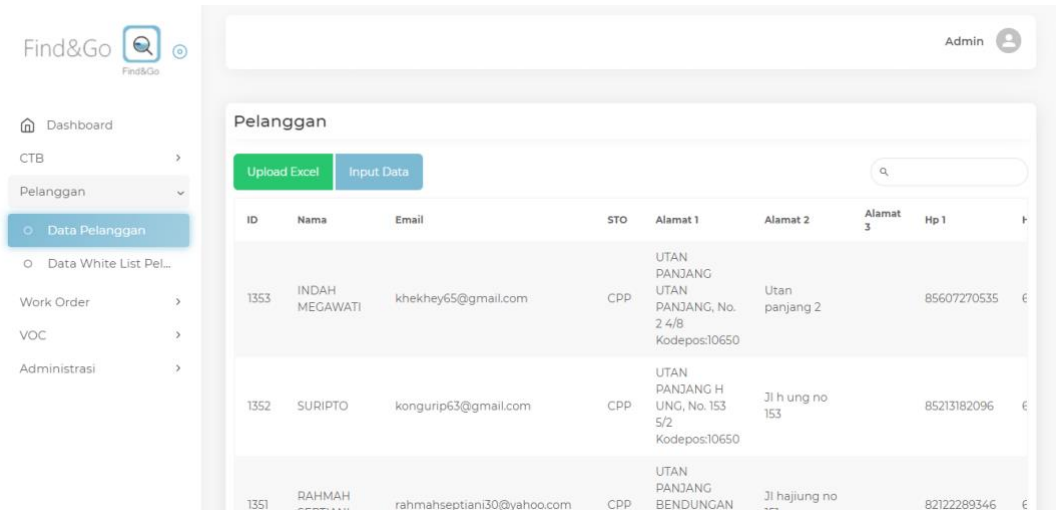
Kandatel

*Gambar D.3 Detail CTB*

## E. Data Pelanggan

Menu Data Pelanggan, admin dapat melihat list dari para pelanggan.

Admin juga dapat menambahkan pelanggan menggunakan tombol **Upload Excel** atau **Input Data**.

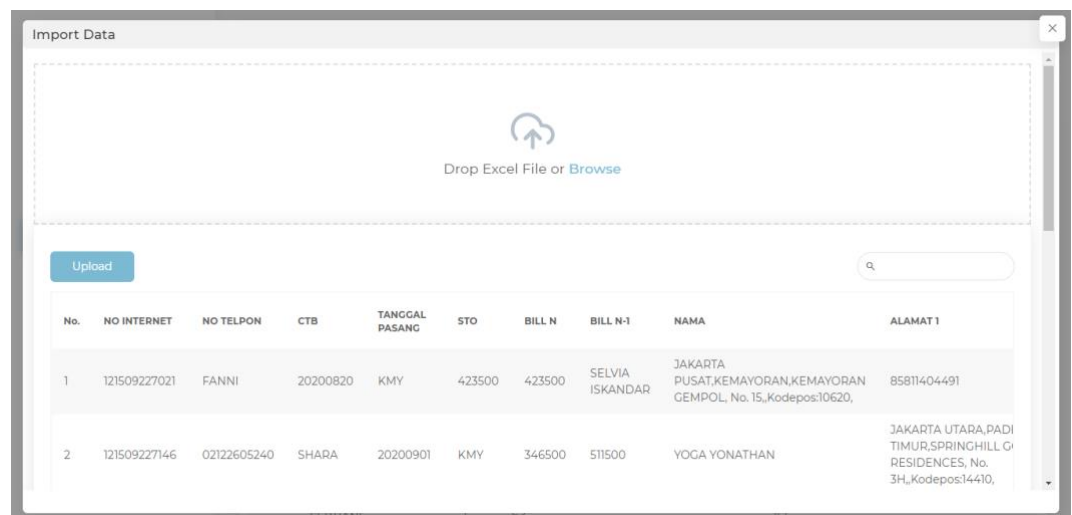


ID	Nama	Email	STO	Alamat 1	Alamat 2	Alamat 3	Hp 1
1353	INDAH MEGAWATI	khekey65@gmail.com	CPP	UTAN PANGJANG UTAN PANGJANG, No. 2 4/8 Kodepos:10650	Utan panjang 2		85607270535
1352	SURIPTO	kongurip63@gmail.com	CPP	UTAN PANGJANG HUNG, No. 153 5/2 Kodepos:10650	Jl h ung no 153		85213182096
1351	RAHMAH SEPTIANI	rahmahseptiani30@yahoo.com	CPP	UTAN PANGJANG BENDUNGAN	Jl hajiung no 151		82122289346

Gambar E.1 List Pelanggan

### 1. Upload Excel

Klik tombol **Upload Excel**. Setelah muncul *pop-up*, masukkan file dengan format excel pada form. Lalu klik tombol **Upload**.



No.	NO INTERNET	NO TELPON	CTB	TANGGAL PASANG	STO	BILL N	BILL N-1	NAMA	ALAMAT 1
1	121509227021	FANNI	20200820	KMY	423500	423500	SELVIA ISKANDAR	JAKARTA PUSAT,KEMAYORAN,KEMAYORAN GEMPOL, No. 15,Kodepos:10620,	85811404491
2	121509227146	02122605240	SHARA	20200901	KMY	346500	511500	YOGA YONATHAN	JAKARTA UTARA,PADI TIMUR,SPRINGHILL G RESIDENCES, No. 3H,Kodepos:14410,

Gambar E.2 Pelanggan Upload Excel

### 2. Input Data

Klik tombol **Input Data**, setelah itu akan masuk ke halaman input data. Setelah masukkan data, klik tombol **Submit**.

Input Data

Nama

No Internet

Email

Alamat 1

Alamat 2

Hp 1

Hp 2

Latitude

Gambar E.3 Pelanggan Input Data

## F. White List Pelanggan

Menu *White List* Pelanggan, admin dapat melihat list dimana user dikecualikan dalam daftar workorder selanjutnya.

Find&Go

Admin

Dashboard

CTB

Pelanggan

Data Pelanggan

Data White List Pel...

Work Order

VOC

Administrasi

White List Pelanggan

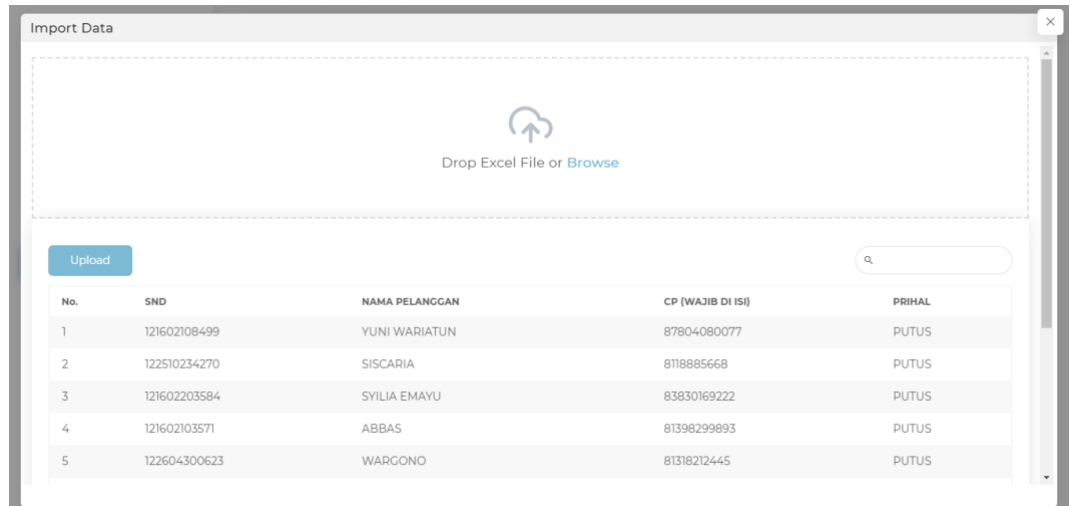
Upload Excel

ID	Nama Pelanggan	SND	CP	Prihal	Created At	Action
517	BAKORKAMLA	121661021691	2.0E+182	SPH	11/22/2020, 4:22:49 PM	Delete
516	BAKAMLA RI	121661019919	2.0E+182	SPH	11/22/2020, 4:22:49 PM	Delete
515	RPTRA MH THAMRIN KELURAHAN KENARI	121661019434	02C3350S	SPH	11/22/2020, 4:22:49 PM	Delete
514	KPP JAKARTA MENTENG I	121661017946	02D0142	SPH	11/22/2020, 4:22:49 PM	Delete
513	KASUM TNI	121661017468	02A0312	SPH	11/22/2020, 4:22:49 PM	Delete
512	LEMBAGA KOMISI PEMILIHAN UMUM	121661015974	02D0028	SPH	11/22/2020, 4:22:49 PM	Delete

Gambar F.1 White List Pelanggan

### 1. Upload Excel

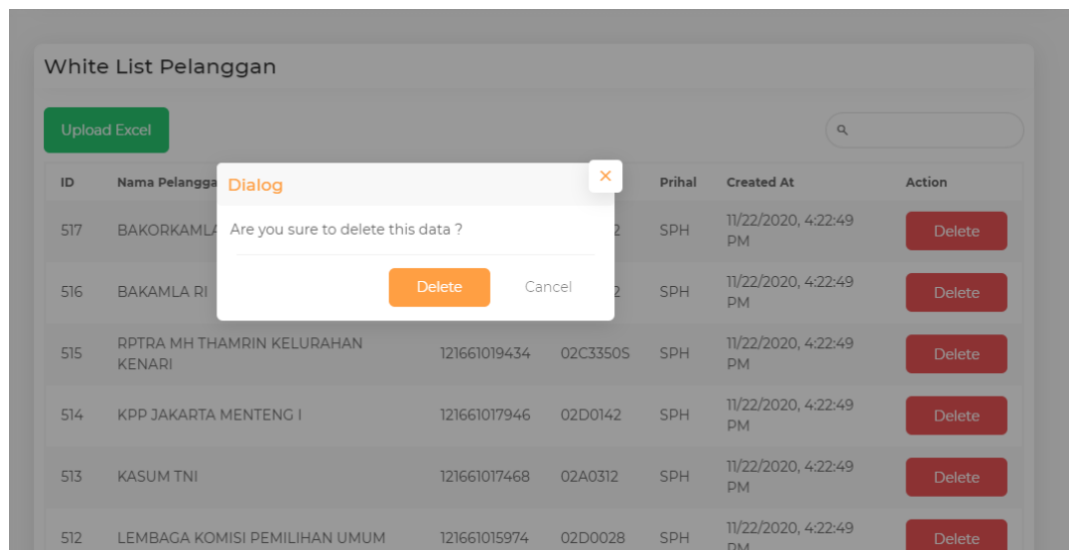
Klik tombol **Upload Excel**. Setelah muncul *pop-up*, masukkan file dengan format excel pada form. Lalu klik tombol **Upload**.



Gambar F.2 Upload Excel White List Pelanggan

## 2. Delete Data

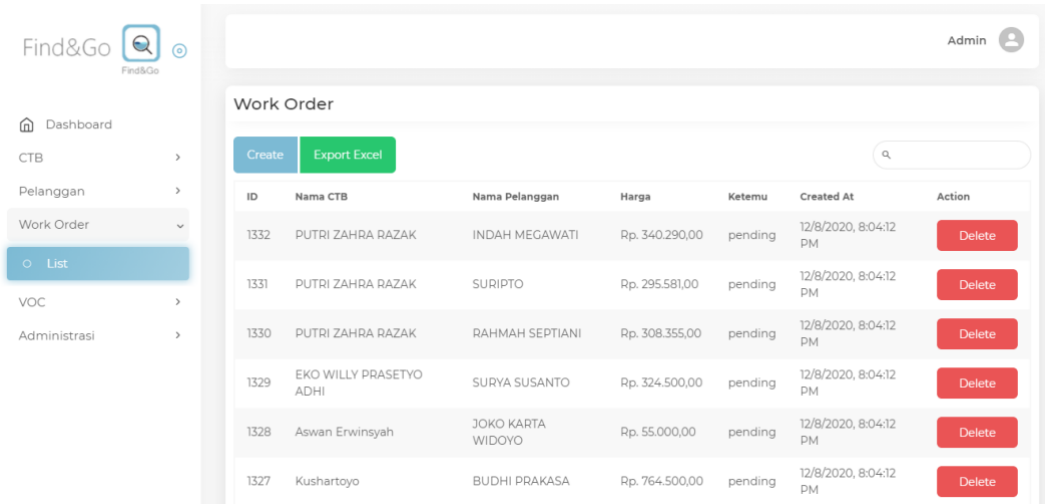
Klik tombol **Delete** pada user yang ditentukan, setelah itu user akan keluar dari daftar *white list*.



Gambar F.3 Delete White List Pelanggan

## G. Work Order List

Menu Work Order List, admin dapat melihat *list* dari *work order* yang sudah terbuat oleh *system*.

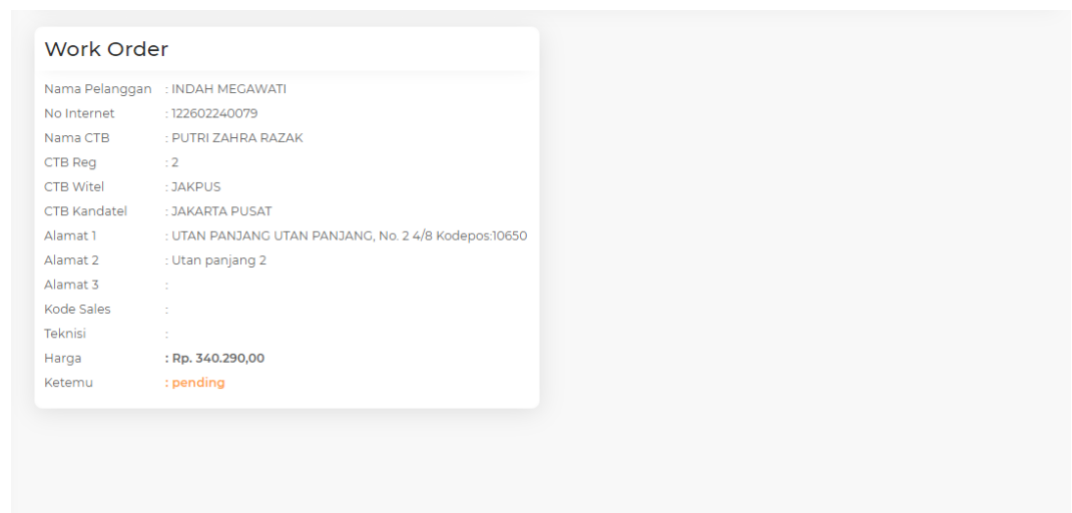


ID	Nama CTB	Nama Pelanggan	Harga	Ketemu	Created At	Action
1332	PUTRI ZAHRA RAZAK	INDAH MEGAWATI	Rp. 340.290,00	pending	12/8/2020, 8:04:12 PM	Delete
1331	PUTRI ZAHRA RAZAK	SURIPTO	Rp. 295.581,00	pending	12/8/2020, 8:04:12 PM	Delete
1330	PUTRI ZAHRA RAZAK	RAHMAH SEPTIANI	Rp. 308.355,00	pending	12/8/2020, 8:04:12 PM	Delete
1329	EKO WILLY PRASETJO ADHI	SURYA SUSANTO	Rp. 324.500,00	pending	12/8/2020, 8:04:12 PM	Delete
1328	Aswan Erwinsyah	JOKO KARTA WIDOYO	Rp. 55.000,00	pending	12/8/2020, 8:04:12 PM	Delete
1327	Kushartoyo	BUDHI PRAKASA	Rp. 764.500,00	pending	12/8/2020, 8:04:12 PM	Delete

Gambar G.1 Work Order List

### 1. View Detail

Klik salah satu data yang diinginkan pada *list*, setelah itu, akan memasuki halaman *detail* dari *work order* yang telah dipilih.

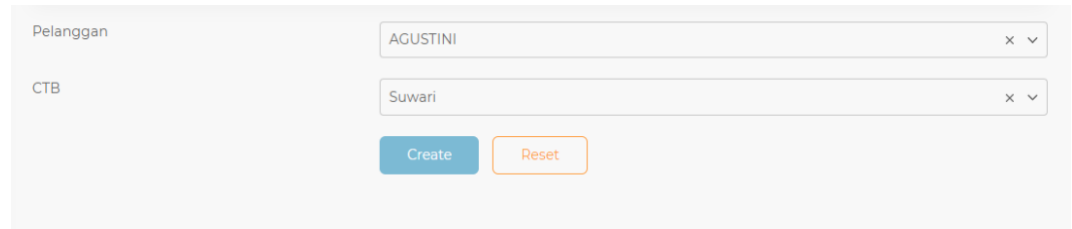


Work Order	
Nama Pelanggan	: INDAH MEGAWATI
No Internet	: 122602240079
Nama CTB	: PUTRI ZAHRA RAZAK
CTB Reg	: 2
CTB Witel	: JAKPUS
CTB Kandatel	: JAKARTA PUSAT
Alamat 1	: UTAN PANJANG UTAN PANJANG, No. 2 4/8 Kodepos:10650
Alamat 2	: Utan panjang 2
Alamat 3	:
Kode Sales	:
Teknisi	:
Harga	: Rp. 340.290,00
Ketemu	: pending

Gambar G.2 Detail Work Order

## 2. Create Work Order

Klik tombol **Create**, setelah memasuki halaman *create*, admin dapat membuat *work order* secara manual dengan cara isi data kemudian klik tombol **Create**.



Pelanggan AGUSTINI x v

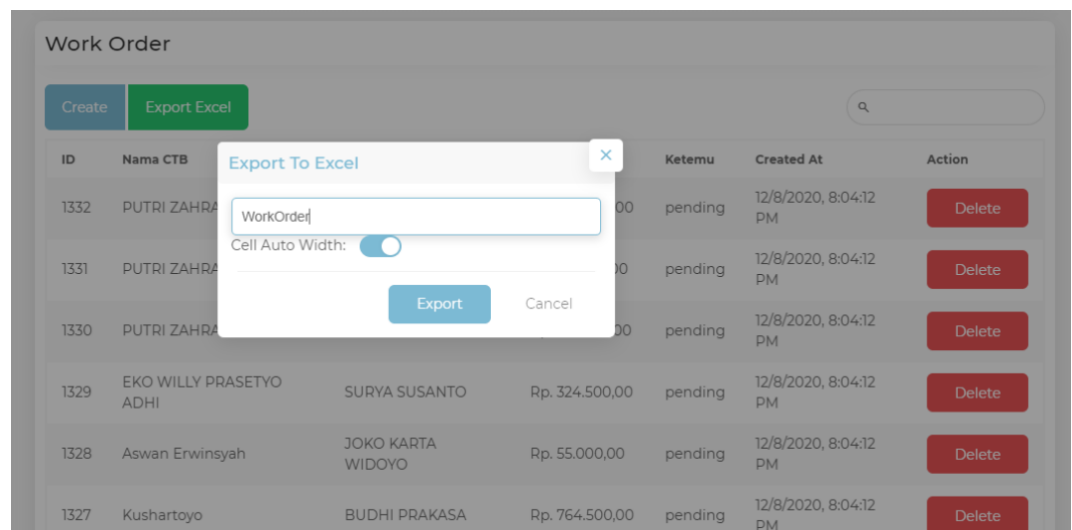
CTB Suwari x v

Create Reset

Gambar G.3 Create Work Order

## 3. Export Excel

Klik tombol **Export Excel**, setelah muncul *pop-up*, masukkan nama *file* yang diinginkan untuk hasil *export* data *work order*.



Work Order

Create Export Excel

Export To Excel

WorkOrder

Cell Auto Width: ☒

Export Cancel

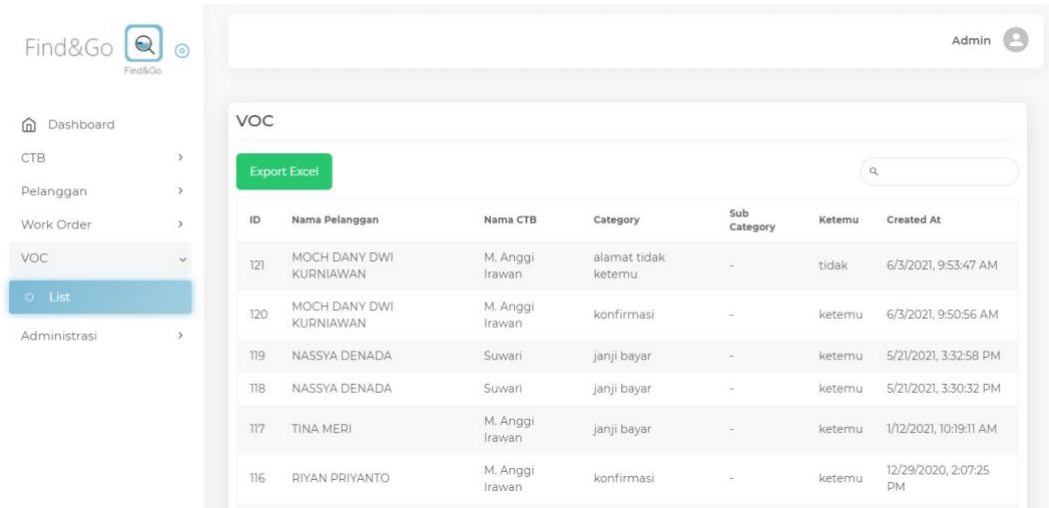
ID	Nama CTB	Ketemu	Created At	Action		
1332	PUTRI ZAHRA	00	pending	12/8/2020, 8:04:12 PM	Delete	
1331	PUTRI ZAHRA	00	pending	12/8/2020, 8:04:12 PM	Delete	
1330	PUTRI ZAHRA	00	pending	12/8/2020, 8:04:12 PM	Delete	
1329	EKO WILLY PRASETYO ADHI	SURYA SUSANTO	Rp. 324.500,00	pending	12/8/2020, 8:04:12 PM	Delete
1328	Aswan Erwinsyah	JOKO KARTA WIDOYO	Rp. 55.000,00	pending	12/8/2020, 8:04:12 PM	Delete
1327	Kushartoyo	BUDHI PRAKASA	Rp. 764.500,00	pending	12/8/2020, 8:04:12 PM	Delete

Gambar G.4 Export Work Order



## H. VOC List

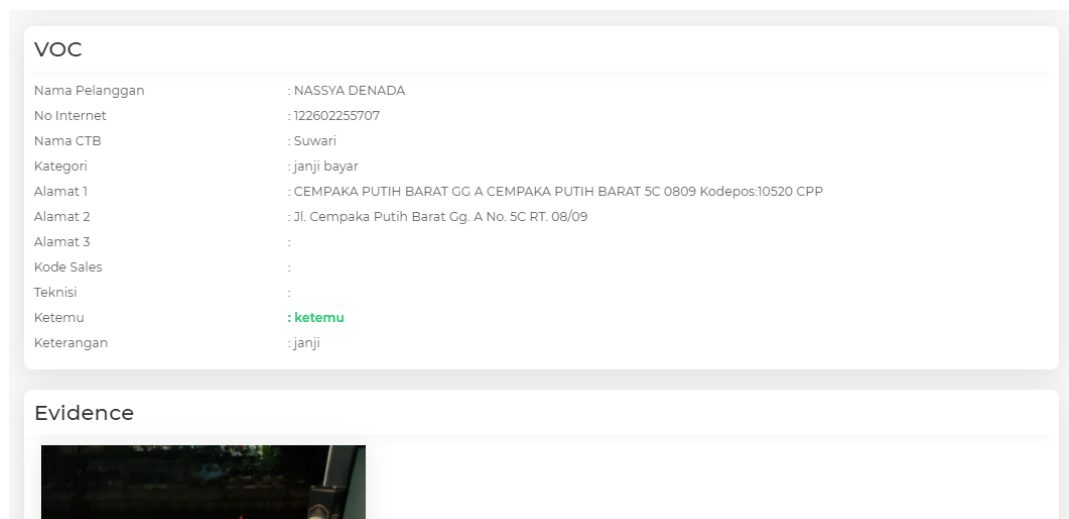
Menu VOC List, admin dapat melihat *list* dari hasil pekerjaan CTB di lapangan.



Gambar H.1 VOC List

### 1. View Detail

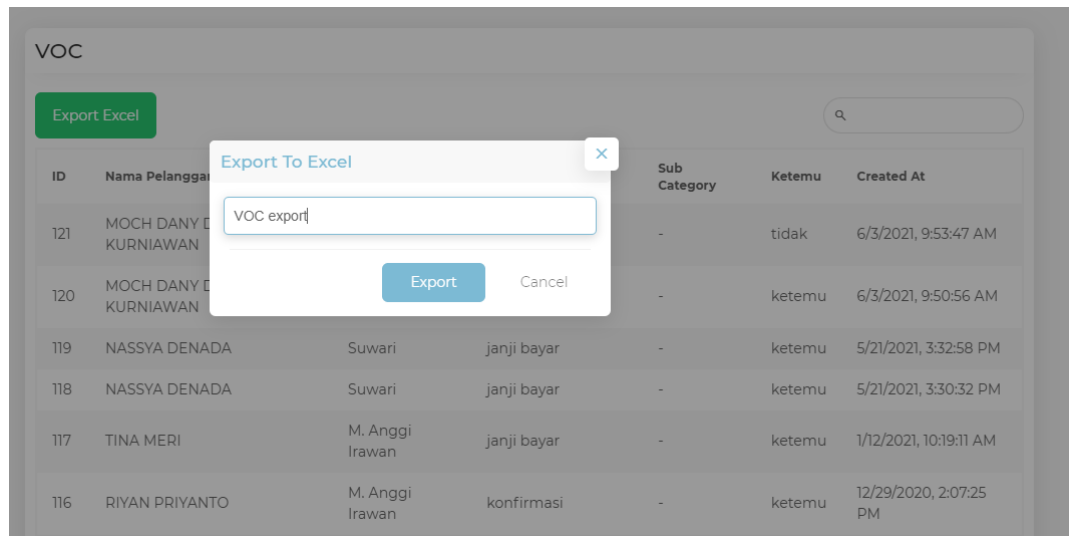
Klik salah satu data yang diinginkan pada *list*, setelah itu, akan memasuki halaman *detail* dari VOC yang telah dipilih.



Gambar H.2 Detail VOC

### 2. Export Excel

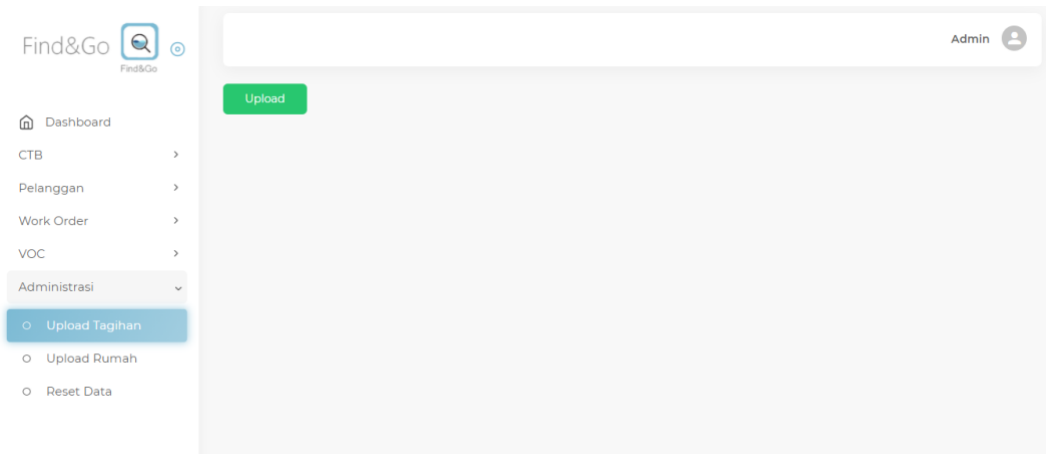
Klik tombol **Export Excel**, setelah muncul *pop-up*, masukkan nama *file* yang diinginkan untuk hasil *export* data *work order*.



Gambar H.3 VOC Export Excel

## I. Administrasi Upload Tagihan

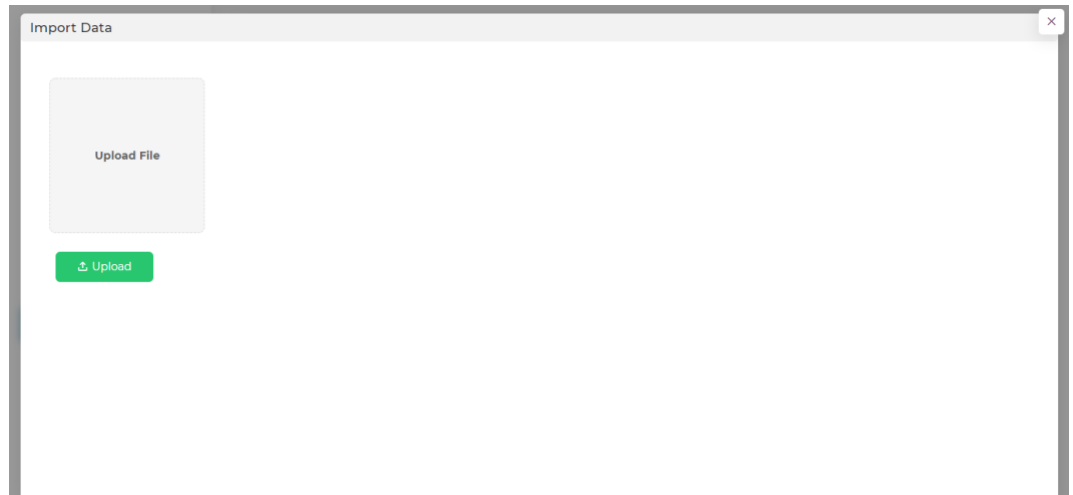
Menu Upload Tagihan, admin dapat meng-upload foto tagihan yang sudah dibungkus dalam format .zip.



Gambar I.1 Upload Tagihan

### 1. Upload

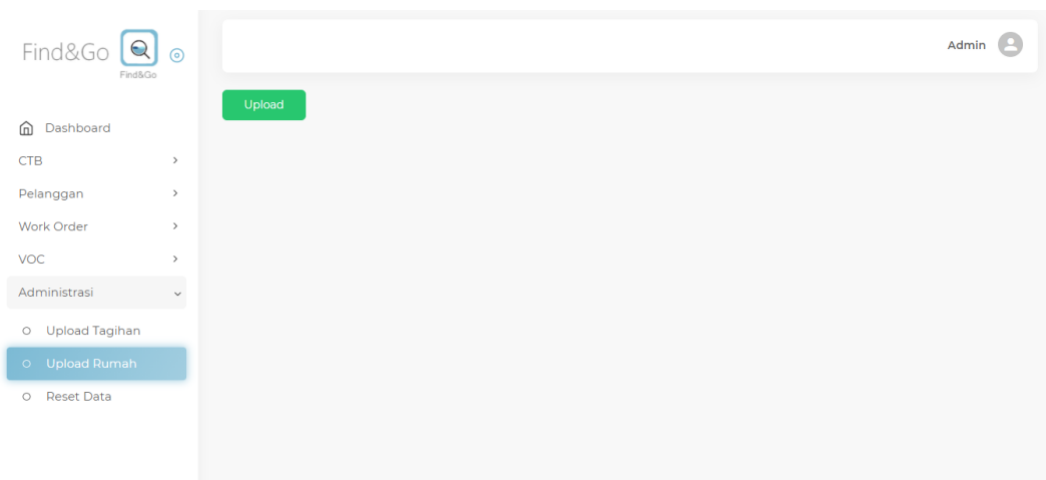
Klik tombol **Upload**, setelah muncul *pop-up*, masukkan file dalam bentuk format .zip, lalu klik tombol **Upload**.



*Gambar I.2 Upload Tagihan*

## **J. Administrasi Upload Rumah**

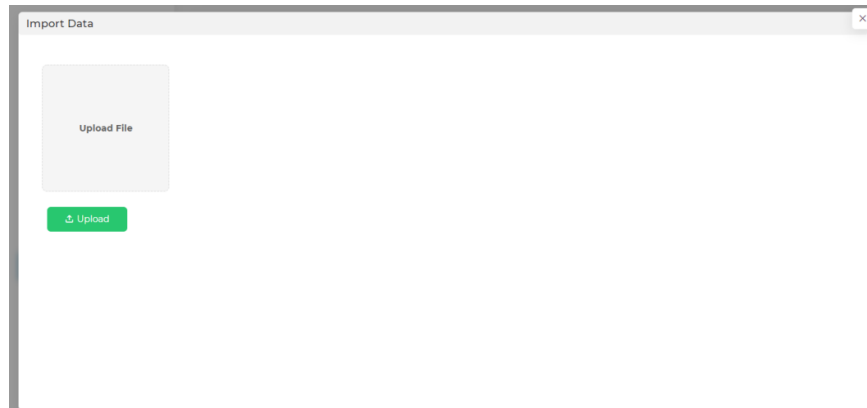
Menu Upload Rumah, admin dapat meng-upload foto rumah pelanggan yang sudah dibungkus dalam format .zip.



*Gambar J.1 Upload Rumah*

### **1. Upload**

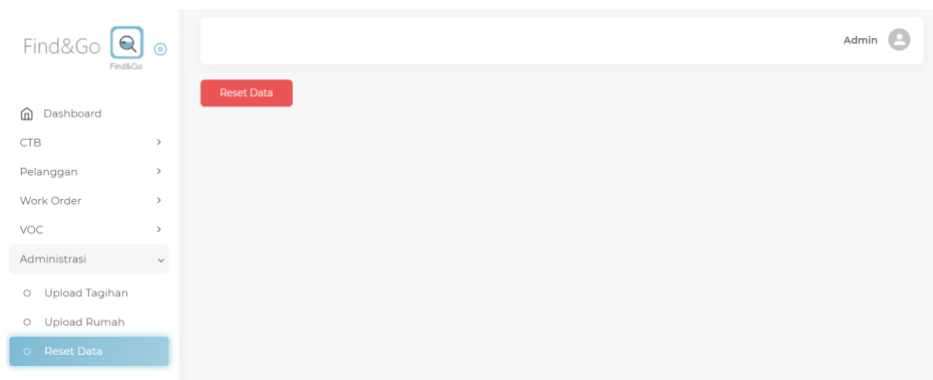
Klik tombol **Upload**, setelah muncul *pop-up*, masukkan file dalam bentuk format .zip, lalu klik tombol **Upload**.



Gambar J.2 Upload Rumah

## K. Administrasi Reset Data

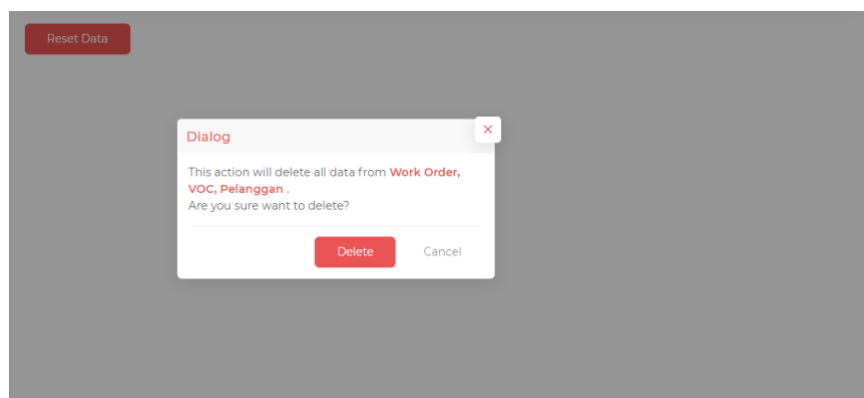
Menu Reset Data, admin dapat menghapus semua data yang berhubungan dengan data pelanggan, *work order*, dan VOC.



Gambar K.1 Reset Data

### 1. Reset Data

Klik tombol **Reset Data**, setelah muncul *dialog* konfirmasi, tekan tombol **Delete** untuk menghapus data.



Gambar K.2 Reset Data